

ANALISIS MANAJEMEN MENTORING PROGRAM EUROPEAN VOLUNTARY SERVICE (EVS) PADA MENTOR DEJAVATO FOUNDATION

Ketut Purwantoro¹, Fakhruddin², Samsudi³, Achmad Rifai RC⁴, Ima Widiyanah⁵

^{1,2,3,4,5}Manajemen Kependidikan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

¹ketut.purwantoro@gmail.com, ²fakhruddin@mail.unnes.ac.id, ³samsudi.prof@gmail.com,

⁴rifaipis@mail.unnes.ac.id, ⁵imawidiana29@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima : 17-06-2020

Direvisi : 17-07-2020

Disetujui : 18-07-2020

Online : 25-07-2020

Kata Kunci:

Manajemen mentoring;
Peranan mentor;
volunteer.

Keywords:

Mentoring
Management;
Role of mentors,
Volunteers.



ABSTRAK

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen mentoring terhadap volunteer yang magang di Politeknik Perkeretaapian Indonesia dan di SMPN 1 Mijen Demak. Manajemen mentoring merupakan kunci sukses dalam kegiatan mentoring, akan tetapi manajemen mentoring yang sudah di laksanakan oleh mentor di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak mengalami beberapa kendala diantaranya: 1) komunikasi antar mentor dan volunteer yang belum berjalan efektif, 2) persiapan mentor yang kurang optimal dalam menjalankan kegiatan mentoring selama program EVS berlangsung, 3) pelaksanaan kegiatan mentoring tidak berjalan maksimal, 4) kegiatan evaluasi program hanya sebatas follow up kegiatan. Hal tersebut juga mengakibatkan manajemen mentoring yang diterapkan kurang berjalan dengan optimal dan mengalami beberapa kendala bagi volunteer yang magang di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil angket yang telah dibagikan kepada taruna tentang testimoni kepuasan keberadaan volunteer yang menyebutkan bahwa 87,76% dari 36 taruna merasa senang dan puas dengan program volunteer. Manajemen mentoring yang di implemantasikan oleh mentor yang sudah bermitra dengan Dejavato, yaitu di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak kurang berjalan dengan efektif.

Abstract: The purpose of this study was to analyze management assistance for volunteers working in the Indonesian Railways Polytechnic and in SMPN 1 Mijen Demak. Mentoring management is the key of success in mentoring activities, but mentoring management that has been carried out by the mentor at PPI Madiun and at SMPN 1 Mijen Demak has several obstacles: 1) communication between mentors and volunteers that has not been effective, 2) the work of mentors who lack mentoring optimal in carrying out activities during the EVS program, 3) the implementation of mentoring is not running optimally, 4) the evaluation program was not effective, it was just follow up in the end of program. This also requires that the mentoring management that has been implemented in both school PPI Madiun and SMPN 1 Mijen Demak is less and not well prepared for volunteers who has been working in PPI Madiun and in SMPN 1 Mijen Demak. This research method uses descriptive qualitative method. The results of the study can be concluded that 87,76% from 36 cadets are satisfied with the volunteering program. The management of mentoring carried out by mentors who had worked in PPI Madiun and in SMPN 1 Mijen Demak was not running effectively.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

A. LATAR BELAKANG

Mentoring adalah sebuah proses pembelajaran dalam bentuk hubungan saling mendukung dan pengawasan, diantara dua orang atau lebih dimana seseorang dianggap memiliki kemahiran dan kemampuan lebih dari yang lain yang disebut mentor menjadi model, guru, sponsor, konsultan dan pendorong kepada peserta mentoring yang disebut mantee atau volunteer dalam rangka mentransfer pengetahuan dan pemikiran agar kompetensi volunteer menjadi lebih berkembang. Mentoring merupakan sebuah proses interaksi antara dua orang dimana didalamnya terdapat proses pembinaan dan bimbingan dan memiliki hubungan emosional yang kuat yang dilandasi atas dasar kepercayaan, saling menghargai, dan mengasahi dan mentor memberikan dukungan, dorongan, bimbingan dan semangat yang bertujuan untuk membentuk pertumbuhan, perkembangan, kompetensi dan karakter mentee ke arah yang positif.

Menurut Simmonds (2018) mengemukakan bahwa mentoring adalah proses umpan balik yang terus menerus dan dinamis antara dua individu untuk membangun hubungan antara individu yang memiliki pengetahuan, keterampilan, informasi dan dengan fokus pada pengembangan profesional dan pribadi. Mentoring merupakan sarana yang di dalamnya terdapat kegiatan pembelajaran. Mentoring bertujuan memberikan dukungan kepada individu sehingga mampu mengatasi masalah yang dihadapi dengan cara menguatkan dan mengembangkan mekanisme baru yang lebih baik untuk mempertahankan kontrol diri dan mengembalikan keseimbangan yang adaptif, sehingga mampu mencari tingkat kemandirian yang lebih tinggi serta mampu mengambil keputusan secara otonom.

Mentoring para relawan atau volunteer tidak semudah membalikkan telapak tangan karena relawan Dejavato Foundation yang datang dari berbagai negara memiliki keunikan tersendiri baik dari budaya dan karakter masing-masing negara.

Hasil penelitian Kaswan (2012) mengemukakan bahwa motivasi volunteer dalam melakukan kegiatan kerelawanan dipengaruhi oleh mentor. Penelitian dari Paul (2010) mengemukakan bahwa seorang mentor dapat memberikan kontribusi dalam bentuk kepedulian dan hubungan yang saling memotivasi sehingga akan berdampak positif terhadap kegiatan kerelawanan.

Hasil penelitian oleh Ismail (2014) mengemukakan bahwa manajemen pelatihan memberikan dampak positif para dokter dan perawat dalam meningkatkan kompetensi mereka.

Hal ini bisa di simpulkan bahwa manajemen pelatihan sebagai dasar untuk membekali peserta pelatihan sebelum terjun ke lapangan dan untuk mengetahui sejauh mana kesiapan sumber daya manusia dalam mengelola keahlian.

Dejavato Foundation adalah organisasi non-pemerintah yang berbadan hukum sebagai yayasan yang berdiri pada tanggal 2 Oktober 2006 di Kota Semarang. Dejavato berjejaring dengan beberapa payung organisasi internasional seperti CCIVS UNESCO (Coordinating Committee for International Voluntary Service), NVDA (Network for Voluntary Development in Asia), ICYE Federation (International Cultural Youth Exchange) dan ALLIANCE European Organizations. Melalui jejaring inilah Dejavato mengembangkan dan menjalankan program bersama dengan organisasi-organisasi kerelawan di berbagai negara. Tujuan utama organisasi ini adalah untuk mempromosikan perdamaian, pengertian internasional dan solidaritas, pendidikan, pembangunan berkelanjutan sosial, ekonomi dan lingkungan melalui kerja sukarela internasional, kegiatan pendidikan dan budaya. Salah satu program Dejavato adalah European Voluntary Service (EVS) berkolaborasi dengan organisasi-organisasi kerelawanan internasional yang berasal dari benua Eropa.

EVS (European Voluntary Service) adalah program sukarelawan internasional yang didanai atau disponsori oleh Komisi Eropa (European Commission). Hal ini memungkinkan semua orang muda yang tinggal secara legal di Eropa, berusia antara 18 dan 30 tahun, untuk melakukan kegiatan kerelawanan internasional dalam suatu organisasi di Eropa, Afrika, Asia atau Amerika Selatan untuk jangka waktu mulai 2 hingga 12 bulan. Pihak sponsor memberikan penggantian biaya perjalanan, akomodasi, konsumsi, visa serta asuransi bagi volunteer selama menjalankan program.

Dejavato mengemas program voluntary dengan muatan solidaritas internasional, pendidikan, pengembangan sosial dan kelestarian budaya setempat. Dalam program pertukaran volunteer dari berbagai organisasi sejenis di beberapa negara, Dejavato menawarkan beberapa program relawan individu yakni short (2 – 3 minggu), mid (1-4 bulan), dan long term (5 - 12 bulan). Para volunteer diajak untuk hidup ditengah kehidupan sosial masyarakat yang apa adanya dan memberikan berkontribusi melalui program yang telah disusun berupa pengembangan daerah, pendidikan, atau beberapa aktivitas positif lainnya. Pada pelaksanaan di lapangan para volunteer tersebut di tempatkan di beberapa lokasi (project site) yang diminati seperti sekolah, perguruan tinggi, madrasah, pondok

pesantren, panti asuhan, panti wredha, PKBM dan komunitas pemberdayaan masyarakat.

Dejavato menjalankan program EVS tersebut dengan bekerjasama atau bermitra dengan berbagai lembaga pendidikan di Indonesia dimana salah satunya adalah

Politeknik Perkeretaapian Indonesia dan SMPN 1 Mijen Demak. Para relawan melakukan kegiatan sosial atau magang di Politeknik Perkeretaapian Indonesia (PPI) dan SMPN 1 Mijen Demak dengan durasi antara 6 bulan, tugas relawan di tempat magang adalah membantu kegiatan disekolah seperti mengajar Bahasa Inggris, memberikan motivasi kepada siswa untuk berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris.. Penempatan volunteer atau relawan di tempat magang tentu saja di damping oleh mentor yang sudah di tunjuk oleh kampus PPI dan SMPN 1 Mijen Demak untuk menjadi Koordinator program selama relawan bertugas di sekolah tersebut.

Mentor yang sudah ditunjuk akan bertanggungjawab terhadap kegiatan volunteer di tempat magang tersebut. Mentor juga wajib berkoordinasi dengan Dejavato jika menemui kendala pada saat relawan magang.

Akan tetapi berdasarkan hasil observasi dan hasil interview pada tanggal 14 Oktober 2019 terhadap mentor yang berada di Politeknik Perkeretaapian Indonesia mengalami kendala diantaranya: 1) mentor masih kesulitan dalam mengarahkan volunteer yang magang di PPI Madiun, 2) mentor mengalami kendala dalam penguasaan Bahasa Inggris, sehingga komunikasi antara volunteer dan mentor kurang lancar, 3) mentor mengalami kendala dalam memahami menyelesaikan masalah jika terjadi masalah di lapangan pada saat volunteer magang.

Permasalahan lain juga didapat dari hasil observasi dan interview pada tanggal 21 Oktober 2019 di tempat mitra Dejavato lainnya yaitu di SMPN 1 Mijen Demak, kendala yang dihadapi mentor antara lain adalah: 1) mentor mengalami kesulitan dalam komunikasi dengan volunteer, hal tersebut disebabkan oleh penguasaan Bahasa Inggris Yang kurang lancar, 2) mentor mengalami kesulitan dalam membantu volunteer untuk beradaptasi di host family, hal tersebut di sebabkan oleh minimnya informasi yang di dapat oleh mentor tentang volunteer tersebut pada saat kedatangan, 3) mentor kurang percaya diri dalam berinteraksi dengan volunteer.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dan kajian penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pentingnya manajemen mentoring dalam mentoring volunteer. Tujuan penelitian ini adalah

untuk menganalisa manajemen mentoring yang terdapat di mitra sekolah Dejavato, yaitu di perguruan tinggi Politeknik Perkeretaapian Indonesia dan di SMPN 1 Mijen Demak.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Pemilihan lokasi penelitian berdasarkan rekomendasi dari Dejavato, yaitu pada sekolah-sekolah yang bermitra dengan Dejavato dalam penempatan volunteer, diantaranya di Politeknik Perkeretaapian Indonesia dan di SMPN 1 Mijen Jawa Tengah. Jumlah mentor yang dijadikan sampel sejumlah 10 Mentor. Subjek penelitian menggunakan purposive sampling dengan pertimbangan kesesuaian dengan kriteria yang telah ditetapkan peneliti. Peneliti menggunakan prosedur penelitian yaitu pengumpulan data informasi dengan membagikan questionnaire kepada volunteer tentang kepuasan terhadap mentor. Selanjutnya di lakukan wawancara mendalam kepada para mentor mengenai kendala-kendala yang dihadapi di lapangan selama menjalankan kegiatan mentoring, selanjutnya melakukan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian kualitatif adalah memahami fenomena apa yang di alami subjek penelitian dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Perolehan data di dapat dari hasil wawancara mendalam pada subjek penelitian, pengamatan di Politeknik Perkeretaapian Indonesia dan di SMPN 1 Mijen Demak pada saat volunteer program EVS magang selama 6 bulan, yaitu pada bulan 13 Agustus 2019 sampai dengan 31 Januari 2020, dan data didapat dari pemanfaatan dokumen.

Analisis data dilakukan bersama dengan proses pengumpulan data. Proses analisis data dimulai dengan mengumpulkan seluruh data questionnaire, wawancara, observasi secara langsung dan catatan di lapangan. Selanjutnya dilakukan penilaian kuestionaire untuk menghasilkan analisis dalam bentuk deskriptif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara kepada Direktur Politeknik Perkeretaapian Indonesia didapatkan informasi sebagai berikut:

"Kampus kami sudah lama bermitra dengan Dejavato, yaitu tepatnya pada tahun 2016, program yang sudah berjalan adalah program volunteering, volunteer dari berbagai negara membantu dosen Bahasa Inggris untuk mengajar Bahasa Inggris taruna kami dan memotivasi taruna untuk berani berbicara dengan

menggunakan Bahasa Inggris, kegiatan ini sendiri sangat direspon positif oleh taruna dan semua civitas akademik karena dapat membawa atmosfer yang berbeda dengan keberadaan volunteer disini". (Wawancara 4 November 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan direktur Politeknik Perkeretaapian tersebut dapat disimpulkan bahwa program volunteer magang yang bertujuan membantu dosen mengajar Bahasa Inggris membawa dampak yang positif bagi taruna dan pegawai di Lingkungan PPI Madiun. Hal tersebut diperkuat berdasarkan hasil angket yang telah dibagikan kepada taruna tentang testimoni kepuasan keberadaan volunteer yang menyebutkan bahwa 87,76% dari 36 taruna merasa senang dan puas dengan program volunteer.

Berdasarkan hasil observasi di mitra Dejavato lainnya, yaitu di SMPN 1 Mijen Demak menyebutkan bahwa program volunteering yang ada di SMPN 1 Mijen Demak mengalami kendala, diantaranya adalah: 1) kurangnya persiapan sekolah dalam melaksanakan program EVS magang tersebut, 2) lokasi dan pemilihan host family, tempat volunteer tinggal terlalu jauh jaraknya dari sekolah. Data tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMPN 1 Mijen Demak adalah sebagai berikut:

"Pada dasarnya kami senang dengan program EVS ini, akan tetapi di kami permasalahannya adalah karena ini adalah pertama kali program ini dilaksanakan di sekolah kami, jadi kami masih meraba seperti apa dana pa saja yang perlu kami persiapkan, mengingat kami juga terbatas anggaran untuk menjalankan program tersebut, kendala kami terutama dalam mencari host family sebagai tempat volunteer tinggal selama 6 bulan, pada awalnya kami kesulitan menentukan karena beberapa guru kurang berkenan terkait tidak bisa berbahasa Inggris lancar". (Wawancara 12 November 2019)

Akan tetapi Perjalanan seorang volunteer di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak tidak selalu berjalan dengan mulus, terkadang seperti jalan bergelombang yang penuh pasang surut. Khusus untuk sisi negatifnya, saat-saat sulit dan menantang yang dihadapi relawan, beberapa bimbingan dari orang lain mungkin bisa membantu. Orang yang membantu volunteer selama menjalankan program magang di PPI Madiun adalah mentor. Mentor yang ditunjuk PPI Madiun adalah dosen Bahasa Inggris, sedangkan mentor di SMPN 1 Mijen Demak adalah seorang guru Bahasa Inggris. Berikut adalah biodata

mentor Dejavato yang berada di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Biodata Mentor

No	Nama Mentor	Latar Belakang Pendidikan	Umur
1	Amir Mursyid, S.Pd	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	33 Tahun
2	Natria Faisal, M.Pd	S2 pendidikan Bahasa Inggris	37 Tahun

Berdasarkan hasil interview dengan mentor volunteer Dejavato yang berada di PPI Madiun dan di SMPN 1 pada bulan Oktober 2019 menyatakan bahwa kendala atau hambatan yang dihadapi dalam mentoring volunteer yang magang antara lain: 1) komunikasi yang terjalin antara mentor dan volunteer kurang lancar, sehingga sering terjadi masalah dalam menjalankan program, 2) frekuensi intensitas bertemunya antara volunteer dan mentor kurang, sehingga tidak terjalin koordinasi yang baik di kedua belah pihak, 3) mentor yang terlalu sibuk sehingga kurang memberikan pelayanan jika volunteer mengalami kendala.

Berdasarkan permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi terdapat di manajemen mentoring yang belum optimal, hal tersebut menyebabkan kendala bagi volunteer dalam menjalankan program EVS di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa:

Manajemen mentoring yang sudah dilaksanakan di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak belum optimal dapat dilihat dari tiga fungsi manajemen diantaranya : 1) perencanaan yang belum disesuaikan dgn kebutuhan volunteer dan mentor, 2) pelaksanaan kegiatan mentoring yang belum optimal dan 3) Evaluasi yang belum dilaksanakan secara kesinambungan dan belum berjalan dengan efektif.

Perencanaan yang belum optimal dapat dilihat dari kesiapan mentor pada saat kedatangan volunteer (on arrival) yang seharusnya mentor sudah menyiapkan jadwal kegiatan volunteer yang jelas untuk 6 bulan magang. Berdasarkan hasil wawancara dengan volunteer yang magang di PPI Madiun yang bernama Petra Adamcova yang berasal dari Republik Ceko, menyebutkan bahwa:

"Seharusnya di awal jadwal sudah jelas, sehingga pada saat kami melaksanakan program mengajar sudah ada kejelasan dimana dan jam berapa saya harus mengajar, kemudian kendala yang kedua ada pada jadwal yang selalu berubah setiap waktu yang membuat saya merasa tidak nyaman." (Wawancara, 4 November 2019)

Hasil wawancara yang kedua yaitu dengan volunteer yang bernama Radka, yang berasal dari negara Slovakia menyebutkan bahwa:

“Sepertinya persiapan mentor kurang maksimal, pada saat kedatangan saja harus 2 kali pindah tempat tinggal, dan seharusnya ini jelas di awal pada saat on arrival, kemudian kendala yang kedua adalah mentor saya tidak memberikan kegiatan yang jelas, seharusnya perencananya lebih sistematis”. (Wawancara, 12 November 2019)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa perencanaan sangatlah penting dalam mencapai tujuan kegiatan volunteer. Perencanaan berisi serangkaian terorganisir mengenai kegiatan dan strategi dalam mencapai tujuan kegiatan.

Fungsi manajemen lainnya adalah pelaksanaan dalam menjalankan program mentoring volunteer Dejavato yang kurang optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari kurangnya koordinasi antara volunteer dan mentor yang kurang lancar. Berdasarkan hasil wawancara dengan volunteer yang magang di PPI Madiun menyatakan bahwa:

“mentor saya terlalu sibuk dengan tugasnya di kantor, jadi kami jarang berkomunikasi dan bertemu, jika saya mengalami kendala saya berkoordinasi langsung dengan organisasi saya, yang menjadi teman saya selama magang adalah taruna, bukan mentor saya. (Wawancara, 4 November 2019)

Hasil wawancara dengan volunteer yang magang di SMPN 1 Mijen Demak menyebutkan bahwa:

“mentor saya kurang bisa berkomunikasi dengan Bahasa Inggris jadi kendala saya dengan mentor saya adalah komunikasi yang kurang lancar, sehingga ketika saya mengalami kendala dalam melaksanakan kegiatan saya berkoordinasi dengan organisasi pengirim saya Dejavato” (Wawancara, 12 November 2019).

Berdasarkan hasil interview dengan para volunteer yang magang di kampus PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan mentoring kurang berjalan efektif, hal tersebut disebabkan oleh faktor komunikasi dan faktor kesediaan mentor menyediakan waktu untuk konsultasi dengan mentor.

Fungsi manajemen yang ketiga adalah evaluasi, kegiatan evaluasi mentoring yang sudah berjalan di PPI Madiun dan SMPN 1 Mijen Demak kurang berjalan dengan optimal. Kegiatan evaluasi kegiatan di SMPN 1 Mijen Demak tidak dilakukan oleh mentor ketika program sudah selesai. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan mentor yang terdapat di SMPN 1 Mijen Demak adalah sebagai berikut:

“Saya tidak mempersiapkan kegiatan evaluasi tertulis, rencananya evaluasi berupa ngobrol secara lisan nanti dilakukan oleh Dejavato pada penarikan volunteer yang telah selesai program. Kami hanya menyelenggarakan perpisahan sederhana bersama para guru serta menyampaikan ucapan terimakasih secara simbolis oleh kepala sekolah”. (Wawancara 4 Januari 2020).

Sedangkan hasil wawancara kepada mentor yang ada di PPI Madiun adalah sebagai berikut:

“saya selalu mengadakan kegiatan evaluasi ketika program selesai, kegiatan evaluasi di PPI Madiun adalah dengan memberikan testimoni kepada taruna terhadap program volunteer yang sudah berjalan, kemudian hasil evaluasi saya follow up kepada volunteer yang magang dan kepada organisasi Dejavato, hasil testimoni tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan taruna terhadap hasil kinerja volunteer selama magang dan sebagai masukan bagi volunteer tersebut kedepan”. (Wawancara, 2 Januari 2020).

Dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi manajemen yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi merupakan komponen yang sangat penting dalam menjalankan program mentoring volunteer Dejavato. Hasil penelitian menyebutkan bahwa manajemen mentoring yang di implemantasikan oleh mentor yang sudah bermitra dengan Dejavato, yaitu di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak kurang berjalan dengan efektif dan optimal.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Mentor berperan seperti bayangan-tak terlihat tetapi selalu hadir, membantu menyatukan berbagai gambar dan melihat perspektif yang lebih besar dan berbeda, yang perannya mendukung kegiatan sosial, budaya, dan belajar secara bijaksana sebagai pendamping sukarelawan asing, mendorong dan mengevaluasi pembelajaran proses serta

menciptakan suasana yang mendukung dan percaya dalam penetapan tujuan sukarelawan. Kehadiran mentor sangat penting dalam memberikan kualitas pada program kegiatan Voluntary Service (EVS).

Manajemen mentoring dalam kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi merupakan komponen yang sangat penting dalam menjalankan program mentoring volunteer Dejavato agar kegiatan dapat berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Hasil penelitian menyebutkan bahwa manajemen mentoring yang di implemmentasikan oleh mentor yang sudah bermitra dengan Dejavato, yaitu di PPI Madiun dan di SMPN 1 Mijen Demak kurang berjalan dengan efektif dan optimal.

DAFTAR RUJUKAN

- Fayram, J., Boswood, N., Kan, Q., Motzo, A. and Proudfoot, A. (2018). Investigating the benefits of online peer mentoring for student confidence and motivation. *International Journal of mentoring and Coaching in Education*, 7(4) 312-328
- Fitriany, R. (2019). Pengaruh Pelatihan Coaching Untuk Meningkatkan Kinerja Supervisor Pada Divisi Wiraniaga di PT. X. *Jurnal PSYCHE*, 12(1)
- Ilieska, K. (2013). Customer Satisfaction Index- as a Base for Strategic Marketing Management, 2(4), 327-331.
- Ismail, A. (2014). The Role of Mentoring Program in Encaching Mentees' Academic Performance. *Journal of Education and Learning*, 8(1), pp. 13-22.
- Jones, L. Tones, S., and Foulkes, G. (2019). Exploring learning conversations between mentors and associate in initial teacher education. *International Journal of mentoring and Coaching in Education*, 8(2), 120-133
- Kaswan, (2012). *Coaching and Mentoring, Untuk Pengembangan SDM dan Peningkatan Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Lunenburg, F. C. (2012). Organizational Strcuture. *International Journal of Scholarly*, 14(1), 1-8
- Murtini, H. (2017). Pengujian Hambatan Hubungan Mentoring dan Keinginan Berpindah Pada Angkutan Publik. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 4(1), 30-48.
- Paul, C. (2010). School-Based Mentoring: A study of Volunteer Motivations and Benefits. *International Electronic of Elementary Education*, 2(2)
- Rini, R. (2014). Pentingnya Buku Panduan Bagi Volunteer Pada Organisasi Sosial. *Sosial Work Journal*, 7(2), 1-79
- Sara L. N (2017). Effective characteristics of formal mentoring relathionships. *Atheletic Training Education Journal*, 12(4), 244-255
- Simmonds, A. and Dick, A. (2018). Mentoring and Proffesional Identity Formation for teaching Stream Faculty. *International Journal of Mentoring and Coaching in Education*, 7(4), 285-295
- Tunner, P. S. (2012). A Strategy Approach to Coaching
- Vinales JJ. (2015). The Mentor as a Role Model and the Importance of Belongingness. *British Journal of Nnursing*, 24(10), 532-5